



Centre Hospitalier  
de Tourcoing



RELEVÉ DE CONCLUSIONS

# CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

**EHPAD rattachés au CH de Tourcoing**

**Séance du  
Vendredi 22 novembre 2024, à 15h**

**Résidence Isabeau du Bosquel  
*Rez-de-jardin***

# **CONSEIL DE LA VIE SOCIALE**

## **ORDRE DU JOUR**

### **1. Approbation du précédent relevé de conclusions**

- **Mouvements du personnel**
  
- **Prestations Hôtelières**
  - ✓ Blanchisserie
  - ✓ Restauration
  
- **Droits du résident**
  
- **Équipements**
  
- **Animations et Vie Sociale**
  
- **Démarche d'amélioration de la qualité et gestion des risques**
  - ✓ Qualité
  - ✓ Gestion des risques

### **8. Questions diverses/Temps d'échanges**

<b>MEMBRES PRÉSENTS</b>		
<b>P. NOM</b>	<b>FONCTION</b>	
<i>EHPAD « Mahaut de Guisnes » (MdG)</i>		
M. BEUCARNE-DESMETTRE	Représentante des familles – Membre élue	
E. CHYPKI	Représentante des résidants – Membre élue	
C. DE VOGELAERE BENOIT	Représentante des familles (suppléante)	
JP. GERMONPREZ	Représentant des résidants	
<i>EHPAD « Les Maisonnées » (Ma)</i>		
F. BEKAERT	Représentante des familles – Membre élue	
JM. BEKAERT	Représentant des résidants – Vice-Président	
G. HAQUETTE	Représentant des familles (suppléant)	
C. LOBELLE	Représentante des résidants (suppléante)	
F. TOMME	Représentante des familles (suppléante)	
<i>EHPAD « Isabeau du Bosquel » (IdB)</i>		
I. CLOUET	Représentante des familles (élue)	
MP. LEPLAT	Représentante des résidants - Membre élue	
M. MENSIEZ	Représentant des résidants – <b>Président du CVS</b>	
<i>Pôle de Gériatrie</i>		
B. MERLIN-KUTTER	Cadre Supérieur de Santé du Pôle de Gériatrie	
<i>Représentants légaux/Mandataires Judiciaires à la protection des majeurs</i>		
D. DEMORY	AAH – Mandataire Judiciaire rattaché au CH de Tourcoing	
<b>MEMBRES EXCUSÉS</b>		
N. AMYOT D'INVILLE	Représentante des résidants (suppléante)	
G. CLAEYSSSENS	Représentant des familles (suppléant)	
F. DESMET	Représentante des familles (suppléante)	
R. DRECOURT	Représentante des résidants – Membre élue	
J. MONPOEL	Représentant des résidants (suppléant)	
C. ROBITAILLE	Représentant des résidants (suppléant)	
<i>Représentant du personnel</i>		
C.CHARLON ou son représentant	Représentant du personnel CGT	
<b>INVITÉ(E)S</b>		
L. DEHAENE	Alternante Qualité – DPG	<b>Présente</b>
I. FATMI	Qualificatrice	<b>Présente</b>
K. GALLOUJ	Médecin Gériatre – Chef du Pôle	Excusé
A. HERNOU	Animatrice MdG	<b>Présente</b>
F. HOUHOU	Médecin Gériatre	Excusée
V. KAUFFMANN	Directeur de l'établissement	Excusé
C. LEPERS	Infirmière Coordinatrice – MdG	<b>Présente</b>
T. LETEURTRE	Diététicien	<b>Présent</b>
D. MAGNIER	Cadre de santé – IdB	<b>Présente</b>
G. MILITO	Animateur Ma	<b>Présent</b>
S. MOKHTARI	Responsable hôtelière	<b>Présente</b>
E. OSTA	FF Cadre de Santé – MdG	Excusée
T. REGIA-CORTE	Psychologue – Ma	Excusé
C. VINCENT	Animatrice IdB	<b>Présente</b>
<b>RÉDACTEUR(S)</b>		
L. DEHAENE	Secrétaires de séance/Rédacteur	
I. FATMI-MAANAOU	Vérificateur	

## CONTENU – DECISION

Le Président du CVS M. MENSIEZ ouvre la séance et autorise le Cadre Supérieur du Pôle de Gériatologie B. MERLIN-KUTTER à animer la séance.

B. MERLIN-KUTTER souhaite ses condoléances à Madame DEMEYERE, fille de monsieur Roger DELCOUR et représentante des familles Les Maisonnées (suppléante), qui s'est retirée du Conseil de la Vie Sociale suite au décès de son père.

B. MERLIN-KUTTER excuse

- G. CLAYSENS - Représentant des familles Isabeau du Bosquel (suppléant)
- F. DESMET - Représentante des familles Les Maisonnées (suppléant)

### 1. Approbation du précédent relevé de conclusions

**Les présents valident le relevé de conclusions du 21 juin 2024.**

### 2. Mouvements du personnel

Un point concernant l'ensemble des mouvements du personnel a été réalisé par B. MERLIN-KUTTER. Le Président et l'ensemble des membres présents souhaitent la bienvenue aux nouveaux arrivants.

B. MERLIN-KUTTER informe que l'arrivée de la nouvelle IDEc au sein de la résidence Les Maisonnées est prévue au mois de janvier 2025.

F. BEKAERT demande si l'arrivée d'un médecin est également prévue. B. MERLIN-KUTTER indique qu'en attendant le recrutement d'un nouveau médecin pour la résidence, les médecins du Court Séjour Gériatrique et du SSR interviennent au sein des Résidences : Les Maisonnées et Mahaut de Guisnes.

### 3. Prestations Hôtelières

#### • Blanchisserie

En raison des intempéries, le prestataire LBC Soissons n'a pas pu prendre la route et s'excuse de ne pas avoir pu assurer cette première rencontre. Celle-ci est donc reportée au prochain CVS qui sera programmé au mois de mars 2025.

B. MERLIN-KUTTER propose de lister les différentes problématiques en amont, qui seront transmises au prestataire pour pouvoir en échanger lors du prochain CVS.

Suite à la problématique remontée lors du CVS du mois de juin au sujet du délai de retour de linge qui est parfois long, notamment lors de l'envoi de nouveaux vêtements à étiqueter, il a été demandé lors de la réunion du 11/10/2024 en présence de LBC s'il était possible d'augmenter le nombre d'étiquettes transmises aux responsables hôtelières. I. FATMI informe qu'il a été convenu de passer de 30 à 60 étiquettes, ainsi le délai de retour du linge propre à marquer sera plus rapide.

Quelques points ont fait l'objet de discussion :

- M. MENSIEZ a évoqué diverses problématiques :
  - **Délais de retour pour le linge jugé long** : il mentionne en exemple un pull en laine qu'il n'a pas récupéré depuis 1 mois et demi. La question sera remontée au prestataire. I. FATMI rappelle que la **fiche « Mémo pratique »**, qui explique les pastilles de couleurs et les délais de retour du linge, est apposée au sein de l'armoire de chacun des résidents.
  - **La fermeture éclair de son pantalon est revenue abîmée suite au 1<sup>er</sup> lavage.** L'information a été remontée au prestataire. I. FATMI rappelle que dès qu'il y a une problématique, il faut la transmettre directement à la responsable hôtelière pour que l'information puisse être remontée à LBC, notamment dans le cadre d'une demande de remboursement pour laquelle il y a un délai limite. I. FATMI indique également que le taux de remboursement suit un barème fixe.
  - **Certains de ses vêtements reviennent avec des boutons manquants.** Suite au précédent Conseil de la Vie Sociale, C. VINCENT avait mis en place un atelier couture. M. MENSIEZ demande qui fournira les boutons. Les membres du CVS proposent que les familles possédant des boutons fassent des dons.
  - M. MENSIEZ dépose son linge lui-même dans le **sac blanc destiné au linge sale, mais celui-ci n'est pas toujours disponible.** L'information sera transmise à la responsable hôtelière.
  
- **F. TOMME indique que des vêtements rétrécissent et deviennent ternes malgré leur bonne qualité.**  
I. FATMI informe que le linge délicat n'est pas inclus dans le marché du Centre Hospitalier de Tourcoing avec LBC. Il s'agit d'un marché de 3 ans et il n'est pas possible de le modifier pendant la durée du marché.
  
- **F. TOMME indique que du linge n'appartenant pas à sa mère est étiqueté à son nom.**  
I. FATMI indique qu'il peut parfois y avoir des dons de vêtements et préconise de se rapprocher de la Responsable Hôtelière.

**L'équipe d'encadrement rappellera aux référents soignants l'importance d'informer le référent famille lorsqu'ils constatent des vêtements abîmés. Il leur sera également demandé de faire preuve d'être plus vigilant avec les résidents qui ne sont pas en mesure de gérer leur linge de manière autonome.**

- **Restauration**

Le repas à thème Américain a été majoritairement trouvé non adapté par rapport au thème. Cette information sera transmise à la Cuisine Centrale de Tourcoing afin d'ajuster les repas pour 2025.

### Les Maisonnées

Le repas Américain n'était pas adapté : trop de pain par rapport à la saucisse, l'épi de maïs était compliqué à manger pour les résidents. En revanche, les sundaes ont été appréciés.

### Mahaut de Guisnes

La volaille au curry et les nouvelles sauces ont été appréciées.

Il a été demandé s'il était possible de servir la sauce à part. T. LETEURTRE, le diététicien, indique qu'ils peuvent faire le test mais que la sauce contribue à améliorer la texture des aliments.

Les résidants trouvent la viande dure. T. LETEURTRE indique que c'est lié à la remise en température, qui est obligatoire.

E. CHYPKI indique que la soupe est chaude depuis le changement des contenants. Mais les résidants la trouvent trop liquide et sans goût. T. LETEURTRE indique qu'il y a eu un dysfonctionnement de la « girafe » qui peut expliquer cette problématique.

B. MERLIN-KUTTER indique qu'il y a également des problématiques de fours, ceux-ci sont en train d'être révisés.

### **Isabeau du Bosquel**

Les résidants trouvent que les repas sont souvent servis froids. B. MERLIN-KUTTER indique que le respect du temps de remise en température sera revu avec les équipes. T. LETEURTRE indique également que les bacs gastro fournis par le prestataire Elixor sont trop profonds et ce que cela induit des problèmes de chauffe.

**Les membres présents ont été informés du changement de prestataire restauration au 01/12/2024** : la prestation sera assurée par la cuisine centrale du Centre Hospitalier de Tourcoing. Une note d'informations sera transmise aux familles et un courrier sera remis aux résidants.

Ce changement permettra diverses améliorations telles que :

- ✓ Un panel de textures plus important ;
- ✓ Des quantités plus adaptées ;
- ✓ Des barquettes plus adaptées pour réchauffer.

## **4. Droits du résidant**

Divers documents concernant les droits des résidants ont été présentés.

- Trombinoscope des membres du CVS affiché dans les accueils
- Fiches de recueil d'observations et suggestions à disposition des résidents et familles
- Contrat de séjour et règlement de fonctionnement
- Fiche Synthèse des résultats des enquêtes de satisfaction 2023

Suite à la validation des membres du CVS, ces documents seront diffusés au sein de chacune des résidences et mis à leur disposition.

## **5. Équipements**

Les résidants apprécient grandement les casques virtuels.

Un grand merci à la DSELT pour les travaux du salon de coiffure de la résidence Mahaut de Guisnes. Les résidants sont ravis !

## **6. Animations et Vie Sociale**

Les animateurs réalisent un retour sur les derniers temps forts (*cf. présentation*).

- 2 Séjours vacances et le goûter festif des retrouvailles
- Semaine bleue 2024

**Les résidants sont satisfaits des animations.**

Le partenariat avec l'Atelier Lyrique de Tourcoing se poursuit au sein des résidences Mahaut de Guisnes et Les Maisonnées. De plus, les interventions ont débuté au sein de la résidence Isabeau du Bosquel. Divers concerts et ateliers ont été programmés pour les 3 résidences. Les animateurs gardent la surprise pour les animations prévues pour la fin d'année.

I. FATMI a fait une rétrospective : communication sur les réseaux sociaux.

### Séjours vacances

C. VINCENT a proposé un nouveau gîte pour les prochains séjours vacances : il s'agit des gîtes du Chênelet situés à Landrethun-le-Nord. Des professionnels se sont rendus sur place et ont fait un retour sur leur visite : les gîtes sont adaptés pour les résidents. Ainsi, les gîtes ont été présentés et proposés aux membres du CVS.

**Les membres du CVS ont convenu que les gîtes du Chênelet seront testés au mois de juin par les résidents de Mahaut de Guisnes.**

**Pour le mois de septembre, les résidents d'Isabeau du Bosquel repartiront à Rubrouck.**

## **7. Démarche d'amélioration de la qualité et gestion des risques**

### Qualité

I. FATMI a fait un rappel sur les dates des évaluations des EHPAD :

- **Isabeau du Bosquel : 2<sup>ème</sup> trimestre 2025 ;**
- **Les Maisonnées : 4<sup>ème</sup> trimestre 2025 ;**
- **Mahaut de Guisnes : 4<sup>ème</sup> trimestre 2026.**

Le cabinet CAPITAN continue d'accompagner les professionnels dans la préparation.

Dans le cadre des futures évaluations, les **membres du CVS ont été informés qu'ils seront amenés à s'entretenir avec les évaluateurs.**

### Gestion des risques

- Présentation du plan grand froid 2024/2025.
- Information sur la campagne vaccination COVID/GRIPPE 2024.
- Retour sur les fiches de signalement/remerciements et sur les fiches d'événement indésirable.

La définition de l'événement indésirable a été rappelée :

- **Événement indésirable (EI) :** *Accident, incident ou dysfonctionnement dont les conséquences sont ou auraient pu être dommageables pour les patients/résidents, les professionnels, les visiteurs ou les biens (Source : Prévention Médicale).*

## **8. Questions diverses/Temps d'échanges**

### Informations diverses

I. FATMI indique que **l'Assemblée Générale du Pôle de Gériatrie** se déroulera le Mardi 17 décembre à 14h30 à l'Amphithéâtre du Centre Hospitalier de Tourcoing. **Les membres du CVS sont invités à participer** et recevront les informations par mail.

### Échanges

- Les représentants de la résidence Les Maisonnées ont indiqué que le **tapis à l'entrée induisait un gros risque de chute** car il est trop grand et gondolé. Une demande pour un tapis plus petit sera réalisée.

- Les représentants de la résidence Les Maisonnées et Isabeau du Bosquel s'interrogent sur le **temps de pédicurie qui semble avoir diminué**. B. MERLIN-KUTTER va se renseigner. Par ailleurs, il informe que la convention avec l'école de pédicurie a été renouvelée.
- F. TOMME a soulevé **diverses questions au sujet de la prise en charge de sa mère**. Il lui a été conseillé de se rapprocher de la secrétaire médicale qui pourra répondre à ses questions. Le chef de pôle sera informé des problématiques au niveau médical. I. FATMI précise que toute la prise en charge du résidant est tracée dans son dossier, et qu'il y a également un projet d'accompagnement personnalisé qui est réalisé : il s'agit d'un temps où le référent soignant échange avec le résidant pour prendre en note ses besoins et établir des objectifs d'accompagnement.
- G. HAQUETTE demande s'il serait possible de **remettre une clé pour l'armoire de linge aux familles** afin de ne pas devoir solliciter les professionnels. Les autres représentants de la résidence ont demandé si c'était possible de remettre également la **clé de l'armoire à pharmacie**.
- G. HAQUETTE demande s'il serait possible de **mettre des musiques plus douces sur la borne mélo**. I. FATMI va se renseigner auprès du prestataire. Par ailleurs, il demande si le volume sonore de la borne peut être réduit car parfois le son est trop fort. La demande sera transmise à l'animateur.
- I. CLOUET trouve qu'il **manque un porte manteau au mur** dans les chambres (Isabeau du Bosquel).
- I. CLOUET demande s'il est possible de mettre une **photo sur la porte de la chambre** pour que le résidant puisse avoir un repère. Il lui a été confirmé que cela est faisable si le résidant était d'accord avec la prise de photo et la divulgation de présence.
- C. ROBITAILLE a transmis qu'il y avait un **courant d'air au niveau de sa fenêtre**. La problématique est connue, et C. LEPERS va relancer les agents techniques au sujet de la pièce manquante.
- Il y a eu une **coupure de télévision** du 18 au 20 novembre matin au sein de la résidence Mahaut de Guisnes. Il s'agissait d'un problème central qui a nécessité l'intervention du prestataire extérieur.
- F. TOMME indique qu'au sein de la résidence Les Maisonnées, il y a des **fauteuils abîmés qui ne sont pas remplacés**. B. MERLIN-KUTTER explique que chaque année ils doivent formuler un plan de renouvellement des équipements et que, pour pouvoir répondre aux besoins, il y a nécessité de demander une enveloppe supplémentaire face au budget alloué qui ne répond pas à la demande pour les renouvellements.

Le prochain CVS se déroulera le **Vendredi 14 mars 2025**,  
au sein de la résidence Isabeau du Bosquel.

En l'absence de remarques complémentaires, B. MERLIN-KUTTER et le Président de CVS remercient l'ensemble des présents et lèvent la séance.

**Le Président de CVS**  
**M. MENSIEZ**

